

Personalmanagement

# Weiterbilden und Anreize schaffen

Leistung und Zufriedenheit der Mitarbeiter stärken den Unternehmenserfolg

Die Ideen und Meinungen der Mitarbeiter sind den Unternehmern ebenso wichtig wie deren Qualifikation. Die Förderung der Nachwuchskräfte spielt in den markengebundenen und freien Kfz-Betrieben allerdings nur eine untergeordnete Rolle: Nur etwa 15 Prozent der Unternehmen verfügen über ein spezielles Nachwuchsprogramm zur Mitarbeiterbindung. Dies ergab eine Umfrage, die die BBE Unternehmensberatung im Auftrag der Bank Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe (BDK) und der Redaktion »kfz-betrieb« durchführte.

Rund 90 Prozent der Befragten sind sich einig, „dass der Unternehmenserfolg vor allem von der Leistung und der Zufriedenheit des Personals abhängt“. Um die Zufriedenheit zu fördern, bieten gut 80 Prozent ihren Mitarbeitern einen Zeitausgleich für die geleisteten Überstunden an. Auch übertarifliche (53 Prozent) und leistungsorientierte (44 Prozent) Bezahlungen sollen die Arbeitnehmer zufriedener machen. Nur relativ wenige Betriebe (43 Prozent)

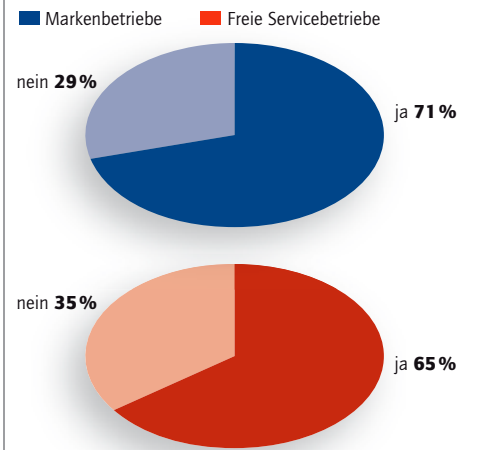
## Qualifikation sichert den Ertrag

**BDK-Vorstandssprecher Dr. Hermann Frohnhaus**



„Die Anforderungen an das Autohauspersonal sind erkannt: Mehr als zwei Drittel der fabrikatsgebundenen Unternehmer und Inhaber von freien Servicebetrieben sehen einen Schulungsbedarf für ihre Servicemitarbeiter. Aber noch wichtiger: 95 Prozent der Autohäuser und 96 Prozent der markenunabhängigen Kfz-Betriebe geben ihren Mitarbeitern Gelegenheit, sich weiterzubilden. Und das ist gut so. Denn viele der befragten Betriebsinhaber sehen in der Mitarbeiterqualifikation eine Möglichkeit, den betrieblichen Ertrag nachhaltig zu sichern und sogar zu steigern. Verkäufer und Servicemitarbeiter werden mit immer höheren Anforderungen an ihre Beratungsleistungen konfrontiert. Das ist eine große Herausforderung für die Unternehmer – aber auch eine Chance für uns alle.“

## SCHULUNGSANGEBOT GEWÜNSCHT?

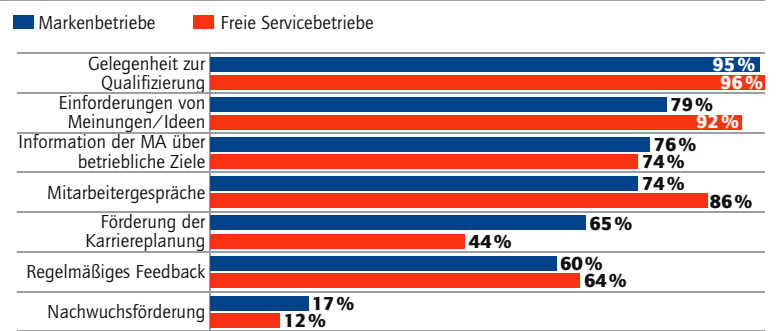


Quelle: BBE  
Rund zwei Drittel der Unternehmen wünschen sich Schulungsprogramme für ihre Servicemitarbeiter.

bieten ihren Mitarbeitern dagegen Weiterbildungsmaßnahmen an.

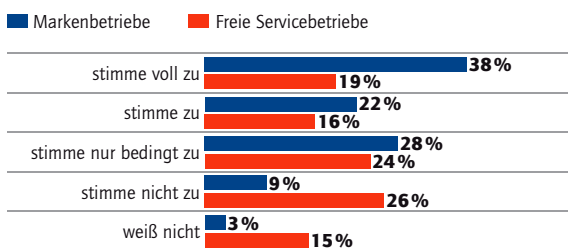
Drei Viertel der Fabrikatshändler und 56 Prozent der Inhaber von Freien Werkstätten wünschen sich eine bessere verkäuferische Qualifikation ihrer Servicemitarbeiter. 60 Prozent der Vertragshändler meinen sogar, „dass der Serviceberater kein Techniker sein muss, sondern ein guter Verkäufer mit technischem Verständnis.“ *Norbert Rubbel*

## ASPEKTE ZUR PERSONALFÜHRUNG UND -ENTWICKLUNG



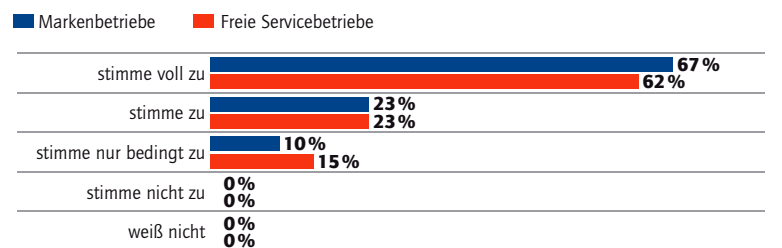
Quelle: BBE  
Angebote zur Weiterqualifizierung stehen bei den fabrikatsgebundenen und freien Unternehmern an erster Stelle.

## VERKÄUFER MIT TECHNISCHEM VERSTÄNDNIS



Quelle: BBE  
60 Prozent der Markenbetriebe wünschen sich einen guten Verkäufer mit technischem Verständnis als Serviceberater.

## ERFOLG HÄNGT VON DER LEISTUNG UND ZUFRIEDENHEIT DER MITARBEITER AB



Quelle: BBE  
Die Leistungen und die Zufriedenheit der Servicemitarbeiter und Verkäufer beeinflussen den Erfolg des Unternehmens.